



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **ID-87145**

AS-ASALUD-0035-2023

12 de mayo de 2023

Doctor
Randal Álvarez Juárez, gerente
GERENCIA MÉDICA -2901

Doctor
Carlos Mario Salazar Quirós, coordinador
UNIDAD TÉCNICA DE LISTAS DE ESPERA-2911

Doctor
Pedro González Morera, director
DIRECCIÓN RED DE SERVICIOS DE SALUD-2906

Doctor
Julio Calderón Serrano, director
DIRECCIÓN CENTROS ESPECIALIZADOS-2944

Doctora
Marisela Salas Vargas, directora
CLÍNICA OFTALMOLÓGICA -2802

Doctor
Taciano Lemos Pires, director
HOSPITAL DR. RAFAEL ÁNGEL CALDERÓN GUARDIA- 2101

Doctora
María Eugenia Villalta Bonilla, directora
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS- 2102

Doctora
Olga Arguedas Arguedas, directora
HOSPITAL NACIONAL DE NIÑOS DR. CARLOS SÁENZ HERRERA- 2103

Doctor
Douglas Montero Chacón, director
HOSPITAL MÉXICO- 2104

Estimados (as) señores (as):

ASUNTO: Oficio de Asesoría referente al fortalecimiento de las medidas de control interno en los servicios de oftalmología a nivel nacional.

La Auditoría Interna con fundamento en el artículo 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, y de conformidad con lo establecido en el apartado de estudios especiales del Plan Anual Operativo 2023, ha evaluado los procedimientos para la custodia, uso y colocación de lentes intraoculares en los servicios de oftalmología, identificándose aspectos susceptibles de mejora en materia de control interno, los cuales se someten a consideración.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

1. Antecedentes:

El 19 de julio del 2022, la Auditoría Interna emitió el informe AAS-037-2022, referente a la atención de pacientes en los servicios de oftalmología del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia y Hospital Enrique Baltodano Briceño, documento en el cual se informó a las autoridades institucionales, sobre oportunidades de mejora en el proceso de atención de los usuarios que solicitan un requerimiento producto de una necesidad médica, considerando que se accede a los servicios asistenciales con una expectativa de recuperación positiva; además se observó la importancia que reviste la presencialidad y valoración del médico en disponibilidad a los pacientes; con la finalidad de garantizar que los usuarios que requieren de una valoración especializada obtengan ese beneficio en tiempo, modo y forma. Además, de hacer conciencia en el personal, respecto a la importancia de consignar la información suficiente, pertinente y competente en el EDUS o expediente de salud, para dar trazabilidad y seguridad jurídica al acto profesional de conformidad con la Lex Artis.

El 2 de setiembre del 2022, mediante oficio de advertencia AD-AAS-097-2022 se informó por parte de este Órgano de Control, al hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, Hospital San Juan de Dios y Área de Salud Dr. Solón Núñez Frutos, sobre la existencia de inventarios, almacenamiento y custodia de lentes intraoculares, en donde se identificó un total de **348 lentes vencidos para el Hospital San Juan de Dios.**

El 3 de octubre del 2022, este Órgano de Control de conformidad con el oficio AD-ASS-101-2022, denominado aprovechamiento de los recursos institucionales para la especialidad de Oftalmología, informó a la Gerencia Médica, Unidad Técnica de Listas de Espera, Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Sur, Área de Salud Dr. Solón Núñez, Área de Salud de Desamparados, y Área de Salud Mata Redonda, aspectos de mejora en cuanto al aprovechamiento de los insumos, recurso humano, y atención de usuario, en los servicios de oftalmología de las unidades señaladas, así mismo se le indicó a la Administración Activa para que analizaran la situación expuesta con la finalidad de que se desarrollase una estrategia o plan para el trabajo en Red de los centros de salud (Salas de Operaciones), así como de la dotación de equipo médico, recursos técnicos, estándares de calidad y calidez de la atención (quejas o insatisfacciones de los asegurados por la atención brindada), que permitiesen maximizar los recursos institucionales, para impactar positivamente en la atención de los usuarios y la prestación de servicios a los asegurados.

El 14 de noviembre del 2022, se emitió el producto AAS-RH-087-2022, en el cual se identificaron aspectos en el orden de control interno y hechos relacionados con demoras en la atención de un paciente con endoftalmitis en el servicio de emergencias de un centro de salud.

El 13 de febrero del 2023, mediante oficio AD-ASALUD-011-2023, se advirtió a la Gerencia Médica, del riesgo que representaba para el paciente y la Institución el hecho de no disponer bajo la modalidad de disponibilidad de un médico especialista en Retina y Vitreo los fines de semana y feriados que pudieran atender en tiempo y forma las urgencias oftalmológicas que se presentaran a nivel institucional, situación que en la actualidad es atendida por la Clínica Oftalmológica considerando que desarrolla la modalidad de jornada de producción y brinda oportunidad a los usuarios que necesariamente necesitan este tipo de valoración, y tratamiento en horas, a los efectos de que la patología no avance o presente complicaciones médicas que comprometan la salud y vida del paciente.

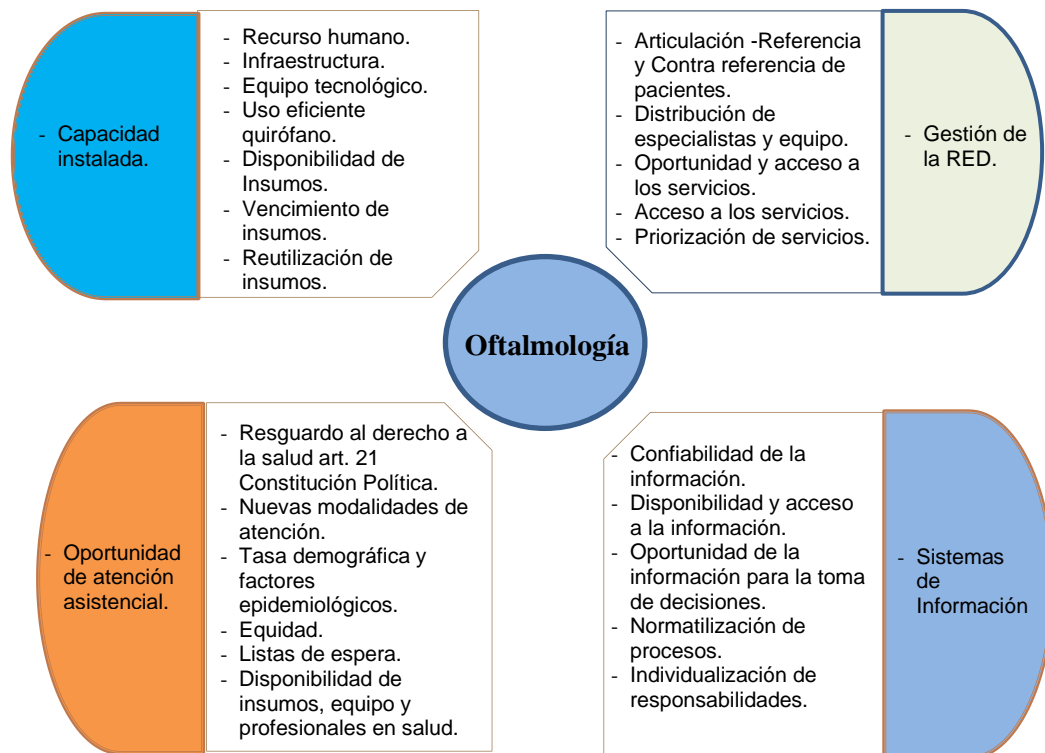
2. Sobre la implementación de medidas de control interno y gestión administrativas en el servicio de oftalmología para garantizar un uso, disponibilidad, aprovechamiento y eficiencia en los recursos.

Los servicios de oftalmología a nivel nacional son necesarios en la atención y resolución de las patologías oculares que presentan los asegurados a nivel nacional, en tal sentido disponer de los insumos necesarios, recurso humano especializado, capacidad resolutive y una red de atención robusta, son fundamentales para la articulación de estos servicios; es por ello que en el año 2021 y 2022, la Clínica Oftalmológica elaboró un informe sobre la disponibilidad de recursos a nivel nacional para los servicios de oftalmología, de lo cual se generaron acuerdos y actas considerando la mejora continua.

Al ser los servicios de oftalmología, instancias que disponen de recursos e insumos muy especializados, se evidencia de conformidad con los estudios realizados por esta Auditoría Interna, que existen riesgos que se pueden materializar, siendo importante fortalecer el sistema de control interno y el cumplimiento del marco normativo.

Sobre los riesgos identificados para el servicio de oftalmología se pueden considerar los siguientes por eje temático:

Figura.1 Riesgos para la especialidad de Oftalmología, por eje temático.



Fuente: Elaboración propia.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Los servicios de oftalmología representan un desafío importante en relación con la asistencia médica, siendo que existen aspectos de mejora como los indicados en la figura 1. y que deben ser considerados por la administración, a los efectos de mejorar los sistemas de control interno e incluir el componente funcional, en aquellas acciones propias que impacten positivamente en el asegurado; por lo tanto, a continuación, se citan algunos elementos que pueden mejorar, en la gestión que realiza la administración activa:

- a. En la actualidad no se observa claridad sobre la disponibilidad de normativa actualizada en donde se identifiquen los procesos y responsables que intervienen en la especialidad de oftalmología, sea para la consulta externa, emergencias, hospitalización o aspectos quirúrgicos, ello por nivel de complejidad del centro de salud y patología a tratar.
- b. Existen debilidades en cuanto a garantizar el uso de insumos vigentes y viables, considerando que se deben fortalecer los mecanismos de control interno. (para ello esta Auditoría ha advertido como ejemplo sobre el uso de lentes intraoculares vencidos y otros insumos)
- c. No está claro mediante un protocolo el nivel de responsabilidad de acuerdo con las funciones a desarrollar por funcionarios cuando intervienen en los procedimientos asistenciales (considérese en ello actividad quirúrgica y no quirúrgica).
- d. Mejorar a nivel de los centros de salud aspectos como infraestructura, renovación de equipos, y compra de equipos, para el desarrollo de actividades propias del médico especialista en oftalmología, para lo cual se puede considerar la necesidad real del centro de salud, población y médico especialista.
- e. Lista de espera de consulta externa, procedimientos y quirúrgica que incrementa de conformidad con la oferta y demanda del servicio.
- f. Manejo, custodia y control de inventarios de insumos que garanticen una vigencia y estabilidad de los productos, así como una adecuada rotación de estos.
- g. Establecimiento de mecanismos de control que permitan parametrizar los principales insumos utilizados en los procedimientos quirúrgicos, para lo cual es fundamental que el profesional de enfermería y el médico, pueda incluir aspectos generales en el Expediente de Salud del paciente, como lo es: dioptría, fecha de caducidad, modelo o tipo de lente y número de serie, en el caso de lentes intraoculares.
- h. Garantizar el uso de insumos vigentes como lo indicó la Comisión Técnica de Normalización y Compras de Oftalmología en cuanto a lentes intraoculares, así como otros productos que se consideren de riesgo en el procedimiento quirúrgico, para lo cual el personal que interviene debe de informar al superior por los canales adecuados a los efectos de salvaguardar la salud del paciente y los intereses institucionales.
- i. Garantizar los procesos de educación continua al personal de salud – enfermería – médicos- con la finalidad de que permitan evidenciar en tiempo y forma aspectos de mejora en los procesos.

Por otra parte, la lista de espera en la especialidad de oftalmología ha representado un reto a nivel institucional, así para los primeros meses del año 2023, se consignó en el mes de febrero un total de 32 190 pacientes con un plazo de espera de 292 días, y para el mes de marzo un total de 31 702 pacientes con un plazo de espera de 277 días, lo cual evidencia una disminución en número de casos del 2% así como una disminución en el plazo promedio de espera del 5% (15 días)



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

En relación con los centros de salud que presentan una lista de espera quirúrgica con mayor cantidad de pacientes para la especialidad de Oftalmología al mes de marzo 2023, se identificaron los siguientes:

Tabla.1
Principales Centros de Salud con lista de espera quirúrgica para la especialidad de Oftalmología, marzo 2023, CCSS.

Número	Centro de Salud.	Número de pacientes en lista de espera.	Plazo promedio de días para la atención.
1	Hospital Carlos Luis Valverde Vega	3097	327
2	Hospital de La Anexión	2732	511
3	Hospital Enrique Baltodano Briceño	2516	315
4	Hospital San Vicente de Paúl	2299	231
5	Hospital San Rafael de Alajuela	2319	180
6	Hospital de San Carlos	2184	99
7	Hospital Rafael Ángel Calderón Guardia	2142	192
8	Hospital Fernando Escalante Pradilla	1916	399
9	Hospital de Ciudad Neily	1461	231
10	Hospital Maximiliano Peralta Jimenez	1461	249

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por el Área de Estadísticas en Salud, CCSS, marzo 2023.

De las patologías que más se presentan en la lista de espera para el mes de marzo 2023 son en su mayoría cataratas de diversa etiología, dentro de las cuales principalmente se puede mencionar: 1. Catarata Senil Nuclear con 9 211 pacientes con un plazo promedio de espera de 227 días, 2. Catarata no especificada con 7 038 pacientes y un plazo promedio de espera de 353 días y 3. Pterigión con 5 701 pacientes, con un plazo de espera para atención promedio de 273 días.

La Ley General de Control Interno, estipula en el artículo 8 inciso a) b) c) y d), lo siguiente:

“Artículo 8.- Concepto de sistema de control interno

Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico”.*

La Ley General de Administración Pública, título V “De los Servidores Públicos”, establece en su artículo 113:

“El servidor público deberá desempeñar sus funciones de modo que satisfagan primordialmente el interés público (...).”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

El Manual normativo del programa Institucional de estándares de salud dirigido a los tres niveles de atención, elaborado por la Caja Costarricense Seguro Social en enero de 2006; menciona en su apartado indicadores página 37-38 lo siguiente:

“(...)5. Eficiencia de la atención: Es el grado al cual la atención recibida tiene el efecto deseado con un mínimo de esfuerzo, gasto o desperdicio, según la destreza actual. La eficiencia de la atención está a menudo vinculada a la conveniencia y la efectividad de aspectos de la atención. Por ejemplo, un procedimiento inefectivo (es decir, que no se hizo de la manera correcta) y un procedimiento inconveniente (esto es, se realizó un procedimiento incorrecto) resultará a menudo en un desperdicio de recursos.

6. Expectativas del cliente: El grado al cual los clientes (y sus familias) están involucrados en el proceso de toma de decisiones en aspectos concernientes a su salud y el grado al cual ellos están satisfechos con la atención. Este indicador puede usarse para monitorear y evaluar el compromiso de las organizaciones para ayudar a los clientes y a sus familias, a sobrellevar los aspectos difíciles que rodean a un caso terminal...”

El 14 de setiembre del 2022, mediante oficio AGM-CTOF-0017-2022, la Comisión Técnica de Normalización y Compras de Oftalmología, señaló a esta Auditoría, sobre la posibilidad de utilizar insumos (Lentes Intraoculares) vencidos en pacientes a nivel institucional lo siguiente:

“1. Esta Comisión no puede certificar ni avalar el uso de Lentes Intraocular Plegable posterior a su fecha de vencimiento, ya que no se cuenta con estudios reconocidos ni recomendaciones de fabricantes para respaldar dicho argumento. Por esta misma razón en el punto 1.13 de la ficha técnica utilizada en la licitación 2018LN-000029-5101 se indica lo siguiente:

“1.13 Se deberá comprometer a entregar el producto en Área de Almacenamiento y Distribución con una estabilidad de al menos 24 meses de esterilidad”.

De conformidad con lo descrito anteriormente y en virtud del impacto que generan los servicios de oftalmología a nivel de la población, es necesario que el tema sea conceptualizado como de alto riesgo, ya que presenta situaciones que pueden impactar desfavorablemente en los asegurados como lo son: la lista de espera, acceso a los servicios, uso de insumos vencidos, oportunidad en la atención, carencia de especialistas, mejora a nivel de infraestructura o disponibilidad de equipos, distribución de especialistas, entre otros; aspecto que pueden ser considerados para implementar estrategias multisectoriales e interinstitucionales, en donde se articulen esfuerzos orientados a salvaguardar la salud y vida de las personas.

Por consiguiente y con el fin de que la Administración Activa pueda perfeccionar el sistema de control interno, se informa de los aspectos que este Órgano de Fiscalización y Control ha considerado de riesgo en la especialidad de Oftalmología, a los efectos de que permitan bajo un análisis integral garantizar en el resguardo de la salud de los pacientes, continuidad de los servicios, uso, disponibilidad y aprovechamiento de los recursos, así como la protección de las finanzas institucionales.

Finalmente se recuerda el artículo 10 de la Ley General de Control Interno el cual menciona que es responsabilidad de la Administración Activa la ejecución de acciones que permitan establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el Sistema de Control Interno; por lo cual es importante que realicen acciones de seguimiento para determinar la efectividad de los controles implantados.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Así mismo, la responsabilidad que compete a la Administración de velar por que se continúen fortaleciendo las acciones relacionadas con el tema abastecimiento y utilización de los insumos, según lo dispuesto en los artículos 10, 12 y 17 de la Ley General de Control Interno

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

M. Sc. Olger Sánchez Carillo
Auditor

OSC/RJS/EAM/RMJM/LFM/lbc

- C. Doctora Karla Solano Durán, jefe, Despacho, Gerencia General -1100.
Doctora Milena Bolaños Sánchez, directora, hospital Nacional de Geriátría y Gerontología Dr. Raúl Blanco Cervantes- 2202.
Doctora Olga Martha Chaves Pérez, directora a.i., Dirección de Red Integrada Prestación de Servicios de Salud Región Central Norte- 2299.
Doctor Albert Méndez Vega, director, Dirección Red Integrada Prestación de Servicios de Salud Central Sur - 2399.
Doctora Marjorie Obando Elizondo, directora, Dirección Red Integrada Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte- 2499.
Doctor Wilburg Díaz Cruz, director, Dirección de Red Integrada Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central- 2598.
Doctor Warner Picado Cambroner, director, Dirección de Red Integrada Prestación de Servicios de Salud Chorotega -2599.
Doctora Carla Teresa Alfaro Fajardo, directora, Dirección Red Integrada Prestación de Servicios de Salud Huetar Atlántica- 2699.
Doctor Luis Carlos Vega Martínez, director a.i., Dirección de Red Integrada Prestación de Servicios de Salud Brunca - 2799.
Auditoría-1111

Referencia: ID-87145